



## “PROCEDIMIENTO INTERNO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS”

### EL CURADOR URBANO N° 1 DE MANIZALES

En virtud de la Ley 1755 de 2015 y del decreto 1166 de 2016 y

#### CONSIDERANDO

Que los artículos 23 y 74 de la Constitución Nacional disponen:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución” y que “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”

Que de conformidad con el Decreto 1755 del 30 de junio de 2015 y el Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, cada entidad debe implementar la reglamentación interna para el Trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Que de conformidad con lo expuesto se hace necesario establecer un Reglamento Interno para el despacho del Curador Urbano N° 1 de Manizales.

#### Disposiciones Generales

**Derecho de petición.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: El reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

**Objeto y clasificación de las Peticiones.** Las peticiones se clasifican, entre otras, en las siguientes:

**1. Interés General.** Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados.

**2. Interés Particular.** Solicitud elevada por un ciudadano en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.

**3. Información.** Es el requerimiento que hace un ciudadano con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad.

**4. Solicitud de documentos.** Es el requerimiento que hace el ciudadano que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos. Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política o a la Ley o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional.

**5. Consulta.** Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.

**6. Consulta a Bases de Datos.** Solicitud por medio de la cual se busca acceder a la información que se encuentra en las respectivas bases de datos de la Entidad, a fin de obtener información referente a los datos que allí reposan.

**7. Reclamo en materia de Datos Personales.** Solicitud realizada por el titular de los datos, su representante legal, apoderado o causahabiente, al considerar que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o porque advierte un presunto incumplimiento de cualquiera de los principios y deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012.

**8. Queja.** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**9. Reclamo.** Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.

**10. Denuncia.** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.

**11. Recursos.** Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 74 a 86 y demás normas concordantes.

**12. Petición entre autoridades.** Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control

como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República.

**Términos para resolver las peticiones:** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. **Interés General y Particular.** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.
2. **De información.** Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
3. **Solicitud de documentos.** Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. La Entidad ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
4. **Consultas.** Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
5. **Consulta a Bases de Datos.** Será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
6. **Queja.** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
7. **Reclamo.** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
8. **Reclamo en materia de Datos Personales.** El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual conforme al numeral 3 del Artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

9. **Petición entre autoridades.** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos, esta se resolverá en un término no mayor de diez (10) días. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de un término inferior que la autoridad indique expresamente en su petición, y que se trate de aquellas sometidas a regulaciones especiales.

10. **Petición de Información elevada por la Defensoría del Pueblo.** Cuando la Defensoría del Pueblo requiera información necesaria para el ejercicio de sus funciones, deberá ser suministrada en un término máximo de cinco (5) días hábiles.

**Parágrafo.** Imposibilidad de resolver dentro del término establecido. Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro del término establecido en el presente artículo, la Entidad informará de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado para ello, de tal circunstancia al peticionario, expresando: i) los motivos de la demora y; ii) el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

### **Forma, Presentación y Radicación de las Peticiones**

**Presentación.** Cualquier persona podrá presentar peticiones de forma verbal, escrita ó a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos

En cumplimiento a lo ordenado por el Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, el Curador Urbano N° 1 de Manizales, centralizará en una sola dependencia la recepción de las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial.

**Peticiones Verbales.** Se formulan directamente, en el marco de la atención presencial o telefónica y ante la oficina o dependencia designada para ello. De ser posible, se resuelven de manera inmediata en la misma forma en que se presentaron. El funcionario que brinda la atención y orientación recibirá, tramitará y resolverá la petición. De lo anterior se dejará registro en el formato establecido para tal fin.

**Parágrafo 1.** Cuando quien presenta una petición pide constancia de haberlo hecho, el funcionario que la recibe, expedirá la misma de forma sucinta.

**Parágrafo 2.** Cuando la petición requiera de cierta formalidad, el funcionario encargado de brindar la atención podrá solicitar que se presente de forma escrita, suministrando al peticionario un formato establecido para tal efecto.

La recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.

2. Fecha y hora de recibido
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones.
4. El objeto de la petición
5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1° de la ley 1755 de 2015.
6. La relación de los documentos que se anexan para iniciarla petición.  
Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibido se le indicará al peticionario los documentos o la información que falte, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma.
7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

Se hará entrega de la constancia del recibido de su solicitud al peticionario.

### **Peticiones Escritas.**

*Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos:*

1. *La designación de la autoridad a la que se dirigen.*
2. *Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante legal o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.*
3. *El objeto de la petición.*
4. *Las razones en que se apoya.*
5. *La relación de documentos que se acompañan.*
6. *La firma del peticionario, cuando fuere el caso.*

**Constancia de recibo de peticiones escritas.** Las peticiones escritas deberán presentarse en original y una copia debidamente foliada. Una vez radicadas, la copia será devuelta al interesado con anotación de la fecha y hora de recibo y número de radicación respectivo.

Si las respuestas a las peticiones verbales o escritas son para remitirlas a otra entidad por falta de competencia se deja constancia en el mismo documento de recepción y radicación de la petición.

Cuando la petición requiera una respuesta escrita, se dará traslado de la misma al Curador y/o asesora jurídica, para que respondan dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la



recepción, todo de conformidad con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley 1755 de 2015 y en los artículos 2.2.3.12.4 y 2.2.3.12.10 del Decreto 1166 del 19 de julio de 2016.

De todas las peticiones verbales se tendrá un archivo exclusivo donde conste la recepción y radicación de la petición con su respectiva respuesta debidamente notificada al interesado.

El derecho de acceso a documentos públicos puede ampararse bajo reserva en los casos que establezca la Ley. Los funcionarios públicos están autorizados para no permitir el acceso a aquellos documentos que sean reservados.

El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten en el debido ejercicio de sus funciones; sin embargo, les corresponde a dichas autoridades asegurar su reserva.

**Peticiones virtuales:** Son las solicitudes presentadas a través de la página Web del Curador Urbano N° 1 de Manizales ([www.curadorunomanizales.com](http://www.curadorunomanizales.com)) o correo electrónico institucional [tramites@curadorunomanizales.com](mailto:tramites@curadorunomanizales.com), utilizando el formulario único de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información.

**Recepción y trámite de las peticiones virtuales.** Las solicitudes presentadas de manera virtual son radicadas y se da el traslado de la misma al Curador y/o asesora jurídica, para que respondan dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción, todo de conformidad con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley 1755 de 2015 y en los artículos 2.2.3.12.4 y 2.2.3.12.10 del Decreto 1166 del 19 de julio de 2016. Las respuestas a dichas peticiones se remiten por el mismo medio por el cual fueron recepcionados.

**Información al público:** En el portal del Curador Urbano N° 1 de Manizales [www.curadorunomanizales.com](http://www.curadorunomanizales.com), se deberá mantener información completa y actualizada sobre la entidad.